Le service public : guide de l'accueil des personnes en situation de handicap

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DES AFFAIRES SOCIALES,
DE LA SANTÉ
ET DES DROITS DES FEMMES

Le service public : guide de l'accueil des personnes en situation de handicap

[Sommaire]

[VOUS ASSUREZ UN SERVICE PUBLIC…] 5

COMMENT SE RENDRE COMPTE QU'UNE PERSONNE EST EN SITUATION DE HANDICAP ? 6

DIVERSITE DES SITUATIONS DE HANDICAP 7

Le handicap auditif 7

Le handicap visuel 8

Les handicaps mentaux et cognitifs 8

Le handicap psychique 9

Le handicap moteur 9

Les autres situations de handicap 10

[VOUS ETES RESPONSABLE DU SERVICE] 11

LE PARCOURS DES USAGERS DU SERVICE PUBLIC ACCESSIBLE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP 12

Sur place 12

Accès aux documents et formulaires papiers 13

Accès aux documents et informations numérisés et accessibilité des sites Internet 14

Accès aux campagnes d'informations publiques 14

Accès aux services publics à distance : accessibilité des services téléphoniques 15

[VOUS ETES PROFESSIONNEL EN CONTACT AVEC LES USAGERS] 17

RECOMMANDATIONS 17

QUELQUES CONSEILS POUR MIEUX ACCUEILLIR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP 17

Accueil d'un usager malentendant ou sourd 17

Accueil d'un usager mal ou non voyant 18

Accueil d'un usager handicapé mental ou cognitif 18

Accueil d'un usager handicapé psychique 18

Accueil d'un usager handicapé « moteur » 19

[EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES] 21

Cnav – Assurance retraite *21*

Cnaf *22*

Département du Nord *27*

Ville de Conflans-Sainte-Honorine *29*

Carnets de visite en « facile à lire et à comprendre » pour les sites mégalithiques de Bretagne gérés par le Centre des monuments nationaux (CMN) : Carnac, Locmariaquer et Barnenez *30*

Musée du quai Branly *32*

« Handicap visuel, auditif, moteur… action ! », ville de Schiltigheim *34*

[LES TEXTES DE REFERENCES] 37

[CONTACTS] 41

[Vous assurez un service public...]

Certains de vos usagers peuvent être âgés ou en situation de handicap. Vos services sont-ils accessibles pour les accueillir ?

L'accès aux services publics est un droit reconnu à tous les citoyens.

Au-delà de l'accessibilité des locaux, les personnes en situation de handicap doivent pouvoir accéder et être accueillies, en toute autonomie et sans discrimination, par les services publics.

Ce guide est un document d'information sur les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap, destiné notamment aux responsables et personnels des services publics. Son objectif est de faciliter l'accueil, l'échange et la communication entre les services publics et les usagers en situation de handicap. Qu'il s'agisse de l'accueil sur place ou à distance, ce guide vise à apporter à ces usagers, quels que soient leurs situations, leurs déficiences ou leur âge, des garanties sur les conditions et la qualité de leur accueil.

Article 2 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005*

Toute personne handicapée a droit à la solidarité de l'ensemble de la collectivité nationale, qui lui garantit, en vertu de cette obligation, l'accès aux droits fondamentaux reconnus à tous les citoyens ainsi que le plein exercice de sa citoyenneté.

Les déficiences, quelle que soit leur nature, sont à l'origine des dysfonctionnements des parties du corps ou/et du cerveau et se traduisent souvent par des restrictions et des difficultés à réaliser certaines activités de la vie courante. De ce fait, elles peuvent produire, à des degrés différents, des situations de handicap lorsque la personne doit effectuer des démarches administratives.

En fonction de leur forme, dans beaucoup de cas, les déficiences de la personne sont d'abord compensées par des mesures individuelles, comme des aides techniques ou des aides humaines. Toutefois, pour que ces différents moyens de compensation trouvent toute leur efficacité, la personne en situation de handicap doit pouvoir bénéficier d'un environnement physique et intellectuel adapté. C'est pourquoi, la mise en accessibilité du cadre bâti et des espaces publics est devenue, par la loi du 11 février 2005, un impératif et une obligation qui s'impose à tous les établissements recevant du public et tout particulièrement à ceux qui délivrent des services publics.

* Voir partie « Textes de références », **1.**

Comment se rendre compte qu'une personne est en situation de handicap ?

Le handicap est multiforme. Il peut être lié aux déficiences de la personne, à son état de santé, à son âge, à sa taille, à son poids… La situation de handicap peut être temporaire ou permanente, elle peut être visible ou invisible.

Désormais, près de **35 % de la population se trouve en situation de handicap et au sein de cette population, 15 % présente un handicap durable et permanent***.

Le handicap peut être physique, psychique, mental, cognitif, visuel, auditif.

La personne peut être atteinte, à des degrés différents, d'une ou de plusieurs déficiences, elle peut être polyhandicapée.

Près de 80 % des situations de handicap sont invisibles, comme :

- certaines déficiences auditives ou visuelles ;
- le handicap mental léger ;
- le handicap psychique ;
- certaines situations de handicap liées à l'état de la santé (exemple : insuffisance respiratoire ou cardiaque).

Chiffres clés

Trois séries d'enquêtes réalisées par l'Insee entre 1998 et 2008** permettent d'avoir un aperçu des chiffres du handicap. Selon ces enquêtes, parmi la population française, près de 23 millions de personnes se trouvent en situation de handicap avec une ou plusieurs limitations d'activité.

En 1998, une personne sur 10 considérait avoir un handicap permanent, ce taux est monté à près de 15 % de la population à l'occasion des enquêtes de 2007-2008 ; cette augmentation s'expliquant notamment par le vieillissement de la population. Dans les deux cas, les personnes qui déclarent être limitées dans leurs actes sont deux fois plus nombreuses.

Parmi la population (source : enquête l'Insee) :

- 35,5 % de la population ont des difficultés pour accomplir les actions les plus élémentaires de la vie courante, comme lire, parler, se concentrer, monter un escalier… ;
- 11,7 % ont beaucoup de difficultés ;
- 3,5 % ont une impossibilité totale d'accomplir ces actes

D'après d'autres enquêtes :

- 1,7 million de personnes sont atteintes d'une déficience visuelle (source : Drees) ;
- 7 millions ont une déficience auditive (source : Drees) ;
- 7,7 millions présentent un handicap moteur (source : enquête HID) ;
- 2,8 millions présentent un handicap psychique (source : enquête HID) ;
- 1,5 million présentent un handicap intellectuel (source : enquête HID).

* Voir partie « Textes de références », **2.**
** Voir partie « Textes de références », **3.**

Diversité des situations de handicap

Chaque famille de handicap représente une large catégorie de situations. Il est donc important de les connaître, car **les besoins générés par chaque situation de handicap, notamment en matière d'accessibilité, sont différents**. Les capacités, les restrictions d'activités et le niveau de participation qui résultent d'une situation de handicap sont très variables selon la personne et le contexte environnemental dans lequel elle se trouve. L'environnement de la personne est composé du cadre bâti ou non bâti, des infrastructures, des équipements, des produits, des moyens de communication, des services, mais aussi de ses relations avec ses interlocuteurs.

Un accueil adapté et de qualité et le respect des règles d'accessibilité sont indispensables pour permettre aux personnes en situation de handicap d'accéder au service public et d'utiliser les moyens mis à disposition des usagers.

Le handicap auditif

Le handicap auditif couvre de multiples situations qui peuvent aller d'une légère déficience auditive à la surdité totale. **Il s'agit souvent d'un handicap invisible.** Parmi les personnes qui ont un handicap auditif, on distingue les personnes malentendantes et les personnes sourdes de naissance ou devenues sourdes à l'âge adulte.

La nature du handicap conditionne le mode de communication de la personne :

- les personnes sourdes de naissance utilisent, en particulier, la « langue des signes française, (LSF) » qu'elles ont apprise au cours de leur scolarité. La LSF est une langue à part entière ;
- les personnes devenues sourdes ou malentendantes ont communiqué normalement jusqu'au moment de la perte de leur audition, bien souvent au cours de l'âge adulte. Certaines utilisent des appareils auditifs pour compenser leur handicap ;
- il y a aussi les personnes qui ont des troubles de l'audition, comme acouphènes (bruit subjectif entendu par une personne) ou hyperacousie (sensibilité extrême de l'ouïe). Ces personnes peuvent avoir des problèmes de stress, de concentration et de fatigue, en particulier dans les environnements bruyants.

Beaucoup de situations sont difficiles pour les personnes atteintes d'un handicap auditif, comme les guichets multiples, les endroits sonores en raison de la réverbération, les lieux de passage très fréquentés, les annonces par haut-parleur, les situations imprévues...

L'accueil et services aux usagers sourds peuvent se faire sur place ou à distance par visioconférence en LSF (langue des signes française), en LPC (langue parlée complétée) ou avec transcription écrite selon le besoin exprimé par la personne. Pour les usagers devenus sourds ou malentendants, un système de transmission du signal acoustique par induction magnétique qui respecte la qualité requise, est nécessaire au niveau de l'accueil, pour faciliter l'échange avec des personnes appareillées, l'accueil et le service aux usagers devenus sourds peut aussi se faire par transcription

écrite selon le besoin exprimé par la personne. **La qualité acoustique des lieux est essentielle.**

> **À noter !**
> Dans les lieux publics, les annonces sonores doivent être doublées **obligatoirement** par des annonces écrites et visuelles, comme par exemple la traduction des paroles en LSF.

Le handicap visuel

Le handicap visuel regroupe les cécités, les déficiences de l'acuité visuelle, ainsi que les troubles de la vision (champ visuel, couleur, poursuite oculaire).

La cécité est l'absence totale de possibilités visuelles, c'est-à-dire de ne pas, ou ne plus, avoir de potentiel visuel. En ce qui concerne la malvoyance, les situations sont multiples. Dans beaucoup de cas, souvent tout est aperçu par la personne, mais rien n'est vraiment distingué par elle. Les personnes qui ont un champ visuel rétréci ont beaucoup de difficulté, voire de l'impossibilité pour distinguer ce qui n'est pas exactement dans le champ de vision, notamment centrale. Beaucoup cependant peuvent accomplir certaines tâches demandant de la précision, comme la lecture. À l'inverse, il y a les personnes qui n'ont pas de vision centrale.

Pour ces différentes situations, il s'agit souvent d'un handicap invisible. Par exemple, les personnes qui ont perdu la vue à l'âge adulte ont souvent conservé une gestuelle naturelle et pour certaines, elles peuvent même donner l'impression de suivre du regard sans rien distinguer.

Les personnes qui ont un handicap visuel peuvent, selon le cas, avoir des incapacités totales ou partielles pour lire et écrire. Elles peuvent avoir un champ visuel réduit, être gênées par un faible éclairement, avoir des mauvaises perceptions de couleurs. Se trouver en difficulté pour se repérer, s'orienter, se déplacer ou utiliser certains appareils comme les automates, s'ils ne sont pas conçus accessibles. Ces personnes peuvent se confronter à des problèmes notamment de sécurité dans un environnement non accessible.

L'accès d'une personne avec un handicap visuel peut être facilité dans un service public grâce au respect des règles d'accessibilité, comme la mise en place de dispositifs de guidage, le doublement des annonces visuelles par des annonces sonores, l'éclairage normalisé des locaux… **La qualité acoustique des lieux est également très importante pour les personnes aveugles qui utilisent l'ouïe pour recueillir les informations.**

> **À noter !**
> L'accès des chiens guides et des chiens d'assistance est autorisé dans les lieux publics.

Les handicaps mentaux et cognitifs

Ils se caractérisent essentiellement par des difficultés plus ou moins importantes de réflexion, de conceptualisation, de communication et de décision. Le handicap mental peut être accompagné d'une déficience motrice, sensorielle ou psychique plus ou moins sévère. La trisomie, l'autisme, le polyhandicap sont des exemples de handicaps

mentaux. Le polyhandicap représente l'association d'une déficience motrice et d'une déficience intellectuelle sévère ou profonde qui entraîne une restriction extrême de l'autonomie et des possibilités de perception et d'expression. Les personnes handicapées mentales peuvent avoir des difficultés à se situer dans le temps et dans l'espace ainsi que de mémorisation. Certaines ont des difficultés à lire, à écrire, à maîtriser le calcul et le raisonnement logique, à retenir les informations, à fixer leur attention et à se concentrer, à utiliser des appareils, des automates… Elles ont besoin d'un accueil et d'un accompagnement adaptés par du personnel formé. Les moyens de communication aussi doivent être rendus accessibles.

Les documents préparés en mode « facile à lire et à comprendre » ou l'usage de pictogrammes sont autant de moyens qui peuvent faciliter l'accueil des personnes handicapées mentales.

Le handicap psychique

Le handicap psychique est la conséquence d'une maladie qui se manifeste par des troubles psychiques graves et n'implique généralement pas de déficience intellectuelle. **Il s'agit souvent d'un handicap invisible qui se traduit par une altération de la pensée, de l'humeur.**

Ces troubles influent principalement sur les sphères de la vie relationnelle, de la communication, du comportement et du fonctionnement cognitif…

Le handicap psychique peut se manifester par des troubles graves et très divers : troubles bipolaires (définie par la fluctuation anormale de l'humeur), schizophréniques, addictions, dépressions, syndrome d'Asperger...

La capacité de la personne à s'adapter à la vie quotidienne en milieu ordinaire peut être fortement atteinte. Elle peut avoir des difficultés à entrer en relation avec les autres et se trouver en perte d'autonomie dans la vie sociale.

Le handicap psychique est très fréquent. Il se trouve au deuxième rang des maladies les plus répandues sur la planète. L'Organisation mondiale de la santé (OMS) estime qu'une personne sur quatre, quel que soit le pays considéré, présente un ou plusieurs troubles psychiques plus ou moins importants.

Pour des personnes atteintes d'un handicap psychique, l'accueil dans un service public repose principalement sur le contact relationnel. Il s'agit des personnes qui ont des difficultés de relation aux autres. Elles peuvent avoir des troubles du comportement, du jugement et de l'attention ou être dans une situation de repli sur soi. **Être attentif et à l'écoute est la règle d'or pour l'accueil de ces personnes.** Le manque de connaissance et de compréhension des manifestations d'humeurs, liées au handicap psychique, peut conduire à des situations de tension au niveau de l'accueil qu'il convient d'éviter.

La clarté des informations, des signalétiques précises et sans ambiguïtés et le temps d'attente réduit sont autant de mesures qui peuvent faciliter l'accueil.

Le handicap moteur

Le handicap moteur représente une limitation plus ou moins grave de la faculté de se mouvoir.

En général, il s'agit d'un handicap visible. La personne peut être paralysée des membres inférieurs ou des quatre membres, elle peut avoir des infirmités motrices cérébrales. Il y a aussi des personnes à mobilité réduite. Il s'agit des personnes qui se déplacent difficilement.
Les personnes atteintes d'un handicap moteur sont fatigables et peuvent se trouver en difficulté lors de déplacements sur de longues distances, en station debout sans appui et en situation d'attente prolongée. Les personnes qui ont un handicap moteur peuvent être en fauteuil roulant (manuel ou électrique), se déplacer avec une ou deux cannes ou avec un déambulateur. Elles peuvent avoir des difficultés à marcher, à saisir des objets, à utiliser des automates…

Certaines personnes avec un handicap moteur peuvent aussi avoir des difficultés d'élocution en raison d'un handicap moteur cérébral, de séquelles ou de traumatismes. **D'une manière générale, les personnes avec un handicap moteur peuvent être autonomes dans leur démarche administrative et leur relation avec les services publics, à condition de se trouver dans un cadre accessible.**
La largeur des accès, le revêtement de sol, les marches et les pentes, le franchissement des obstacles sur le parcours, la hauteur des guichets… sont autant d'éléments qui peuvent être des facilitateurs ou au contraire des obstacles dans le parcours des personnes avec un handicap moteur. **L'accessibilité de la chaîne de déplacement tout au long du parcours est une condition essentielle pour permettre à ces personnes d'accéder aux services publics.**

Les autres situations de handicap

Les troubles du langage et de la parole

Il s'agit pour l'essentiel des troubles cognitifs appelés les « dys », comme la dyslexie, la dysphasie, la dyspraxie, la dyscalculie… C'est un handicap invisible qui concerne le déficit de l'attention avec ou sans hyperactivité (TDAH) et les symptômes associés, comme la perte de confiance en soi, l'anxiété, l'agressivité.

Les maladies invalidantes

Ce sont des troubles de la santé qui peuvent rendre la personne handicapée. Elles peuvent entraîner des difficultés de déplacement, de mouvement des membres, de stationnement debout ou prolongé. Ces troubles créent des situations de handicap souvent invisibles, comme les insuffisants respiratoires ou cardiaques. Les personnes atteintes d'une maladie invalidante sont facilement fatigables, se déplacent difficilement et se trouvent en difficulté pour monter ou descendre les escaliers.

Les personnes désavantagées par leur taille

Elles peuvent avoir des restrictions dans leur autonomie et se trouver par conséquent en situation de handicap dans un environnement non accessible. Accéder sereinement aux services publics peut en effet s'avérer difficile pour les personnes de petite taille ou de grande taille lorsque les équipements et les prestations ne sont pas adaptés à leur situation.

[Vous êtes responsable du service]

Vos services sont disponibles dans vos locaux, en ligne, sur Internet, par courrier…

Comment accueillez-vous les usagers en situation de handicap ?

Comment peuvent-ils accéder aux services, sur place et à distance ?

Quelles sont les dispositions que vous mettez en place pour faciliter leur accueil ?

Avez-vous pensé à toutes les mesures d'accessibilité ?

À noter !

La formation et sensibilisation aux différentes situations de handicap est le moyen qui permet en premier lieu de faciliter le travail des personnels d'accueil et contribue par la même occasion à l'inclusion des personnes en situation de handicap. Désormais, toutes les formations qui préparent aux métiers dont les fonctions relèvent de l'accueil et de l'accompagnement des usagers ou clients dans les établissements recevant du public doivent disposer d'un enseignement permettant l'acquisition de connaissances sur les différentes situations de handicap* (ordonnance du 26 septembre 2014).

Exemple de bonnes pratiques

La formation des personnels des caisses d'allocation familiale (Caf)

La formation initiale des gestionnaires conseil des Caf comporte deux modules de formation dédiés pour l'un à la connaissance des handicaps, pour l'autre à l'apprentissage des prestations et services dédiés. Ces modules sont en cours de révision pour être étendus à la question de l'accessibilité au sens large. Des temps de tutorat, en situation d'accueil physique et téléphonique visent à sensibiliser aux aspects les plus opérationnels de la prise en compte du handicap. Par ailleurs, de nombreuses Caf proposent à leurs agents des temps de sensibilisation et de perfectionnement en lien avec le monde associatif.

* Voir partie « Textes de références », **4.**

Le parcours des usagers du service public accessible aux personnes en situation de handicap

Sur place

Une règle d'or : **l'accueil doit être de qualité et adapté aux différentes situations de handicap.**

L'accès physique aux services, l'accueil des usagers, les démarches administratives, les échanges entre les services et les usagers, les demandes de renseignement, la prise de rendez-vous, les entretiens, les audiences, les dépôts de dossiers, de plaintes… doivent tenir compte des différentes situations de handicap.

Les services publics, comme tout établissement recevant du public, sont soumis à l'obligation de la mise en accessibilité de leurs cadres bâtis.

La signalétique est un élément important qui contribue à faciliter l'accueil de chacun avec ou sans déficience spécifique. Elle doit être lisible, visible et compréhensible conformément à la réglementation de l'accessibilité*.

Accessibilité
Article R. 111-19-2 du Code de la construction et de l'habitation

Est considéré comme accessible, tout bâtiment ou aménagement qui permet, dans des « conditions normales de fonctionnement », à des personnes handicapées, avec **la plus grande autonomie** possible, **de circuler**, **d'accéder** aux locaux et équipements, **d'utiliser les équipements**, **de se repérer**, **de communiquer** et **de bénéficier des prestations** en vue desquelles cet établissement ou cette installation a été conçue. Les conditions d'accès des personnes handicapées doivent être les mêmes que celles des personnes valides ou, à défaut, présenter une « qualité d'usage » équivalente.

Il s'agit d'une obligation réglementaire en vigueur depuis le 1er janvier 2007.

Quelle que soit la taille des locaux d'accueil des usagers, son accessibilité doit être assurée selon les dispositions de la loi du 11 février 2005 et de ses règles d'application, notamment relatives à l'accès au bâtiment et aux places de stationnement, aux passages, aux circulations intérieures, à la hauteur des banques d'accueil, à la signalétique, à l'éclairage, aux modes de communication...

Ces dispositions doivent être complétées avec l'organisation d'un accueil adapté et de qualité par des personnels formés et avec des équipements et services accessibles.

* Voir partie « Textes de références », **5.**

À noter !

Les annonces sonores doivent être doublées par des annonces visuelles et vice-versa (loi du 11 février 2005). Lorsqu'un ticket est distribué à l'entrée pour l'accueil des usagers, le numéro du ticket doit être annoncé visuellement et oralement. Toutefois, l'utilisation d'un ticket peut s'avérer très difficile, voire impossible, dans certaines situations de handicap. Une personne non voyante ne peut lire elle-même le numéro de son ticket. Une personne ayant un handicap mental risque de ne pas savoir se servir de la machine ou de suivre l'évolution de son ticket. Il est donc essentiel qu'un agent soit disponible pour aider et orienter ces personnes.

Exemple de bonnes pratiques

Département du Nord

Le conseil départemental de l'accès au droit (CDAD) du Nord offre à travers ses 24 points d'accès, des consultations juridiques gratuites, avec un objectif d'accessibilité, mais aussi de proximité. Afin de faciliter les démarches de consultation pour les personnes en situation de handicap, en particulier les personnes sourdes dans ces lieux d'information gratuite, il est fait appel à des interprètes en langue des signes française (LSF).

Une convention a été signée entre le CDAD et une association regroupant des interprètes en LSF, qui interviennent sur tout le département. Ces interventions sont financées par le CDAD.

◗ Accès aux documents et formulaires papiers

Lorsqu'il est fait recours aux documents et formulaires papiers, favorisez des formulaires simplifiés et veillez à la clarté des informations. Le recours systématique à une explication simplifiée des formulaires et des documents facilite les démarches administratives de chacun.

Les formulaires doivent être accessibles aux personnes avec déficiences visuelles. Dans certains cas, l'usage des caractères agrandis et/ou du Braille sont indispensables. Lorsqu'il s'agit des documents longs, un enregistrement sonore facilitera leur usage.

Prévoyez une explication écrite simplifiée. Pour des personnes handicapées mentales, veillez au respect des règles européennes relatives aux informations qui portent sur l'usage de la technique « faciles à lire et à comprendre ». Cette technique permet de rendre les formulaires accessibles au plus grand nombre, notamment aux personnes avec un handicap mental.

Exemple de bonnes pratiques

Musée du quai Branly, Paris

Mise à disposition des fiches rédigées selon la technique « faciles à lire et à comprendre » pour rendre les contenus des expositions (textes d'introduction et de sections) accessibles à tous.

Les résultats obtenus : pour les usagers, les agents et l'organisme public

➲ Meilleur accompagnement du public en situation de handicap mental.

➲ Intégration des enjeux de l'accessibilité dans la création des expositions.

Favorisez d'une manière générale la mise à disposition des documents et formulaires en format numérisé accessible, essentiellement basés sur du texte et non sur des images.

◗ Accès aux documents et informations numérisés et accessibilité des sites Internet

L'accessibilité des services de communication publique en ligne concerne l'accès à tout type d'information sous forme numérique quels que soient le moyen d'accès, les contenus et le mode de consultation. Ces mesures sont celles de la réglementation relative à la communication en ligne instaurées par l'article 47 de la loi du 11 février 2005 et son décret d'application du 14 mai 2009*. Ainsi, les sites de la communication publique en ligne doivent respecter les normes RGAA**.

Pour faciliter l'accès des usagers, il est recommandé de privilégier la mise en ligne des documents et formulaires administratifs. Le format des documents mis en ligne doit respecter les règles d'accessibilité, notamment lorsqu'ils sont en format .pdf. Pour un meilleur usage, il faut veiller à la simplification des documents mis en ligne et au respect des règles faciles à lire et à comprendre (exemple : Centre des monuments nationaux).

À l'attention des personnes sourdes, une explication en LSF des formulaires mis en ligne est nécessaire. Pour les personnes qui ont des déficiences auditives, il faut veiller au respect du sous-titrage sur tous les supports type vidéo ou bande sonore.

Exemple de bonnes pratiques

Caisse nationale d'allocation familiale

La politique d'accessibilité est un enjeu de la relation de service à l'allocataire qui est traitée de manière globale et non stigmatisante. L'accessibilité est prise en compte dans tous les canaux de la relation de service : accueil, site Internet, téléphone, écrits, partenariats…

Par exemple, le site caf.fr rendu accessible, permet :

- d'agrandir les caractères ;
- d'utiliser des couleurs adaptées ;
- de vocaliser les contenus à partir des outils dédiés que propose le commerce.

Le site vise l'obtention du label AA (échelon 2 sur 3) en termes d'accessibilité.

◗ Accès aux campagnes d'informations publiques

Lorsque des informations publiques sont mises en ligne, elles doivent respecter les normes RGAA des sites Internet. Pour les informations écrites, l'usage des caractères agrandis et/ou du Braille est nécessaire afin de faciliter l'accès des personnes avec déficiences visuelles. Pour les informations télévisées, l'usage de l'audiodescription leur permet d'accéder aux informations et communications.

Pour les personnes qui ont des déficiences auditives, la traduction en LSF et le sous-titrage directe des informations sont indispensables.

* Voir partie « Textes de références, **6.**

** Voir partie « Textes de références, **7.**

Il faut prendre également en compte la technique « faciles à lire et à compren-dre » pour les personnes qui ont un handicap mental.

Exemple de bonnes pratiques

Caisse nationale d'assurance vieillesse

La mise à disposition des services en ligne rendus accessibles pour tous permet d'offrir des parcours fluides et complets selon l'intention de l'assuré.

La réussite de cette démarche est assurée par la connaissance de l'ensemble des étapes à réaliser dans le cadre d'une demande-type du parcours des assurés, de la création d'une ergonomie simple et intuitive et de la mise à disposition des outils d'aide à la navigation (FAQ, moteur de recherche, didacticiels…).

◗ Accès aux services publics à distance : accessibilité des services téléphoniques

Le téléphone est un moyen important de communication avec les services publics et **il est indispensable que les agents chargés de l'accueil téléphonique soient sensibilisés aux différentes situations de handicap.**

Pour faciliter l'échange et la communication à distance, prévoyiez la formation du personnel afin de pouvoir gérer au mieux les différentes situations et apporter les éléments de réponses sollicitées par les usagers. **Cette formation est désormais obligatoire.**

Pour les personnes sourdes, renvoyez systématiquement les appels vers un système visuel comme un centre relais téléphonique par visio-interprétation ou chat par écrit en direct. La mise en place d'un système de chat universel (utilisable par tous) est une solution qui peut répondre à de multiples situations de handicap.

Pour les personnes malentendantes, les réponses données par des automates est à éviter. À la place il est conseillé de leur permettre d'avoir directement accès à un interlocuteur dédié, formé au dialogue avec les personnes malentendantes, et de prévoir des systèmes d'échange par messages écrits. D'une manière générale, les serveurs vocaux et les répondeurs par des automates sont à éviter pour les personnes en situation de handicap et pour beaucoup d'usagers de services publics.

[Vous êtes professionnel en contact avec les usagers]

Comment accueillez-vous les personnes en situation de handicap ?
Comment communiquez-vous avec elles ?
Comment peuvent-elles communiquer avec vous sur place ou à distance ?

Recommandations

Le personnel d'accueil doit être formé pour faciliter son travail et améliorer la qualité de l'accueil des usagers en situation de handicap visible ou de handicap invisible. Renseignez-vous auprès de votre supérieur hiérarchique pour bénéficier d'une formation à l'accueil des personnes en situation de handicap. Cette formation est désormais intégrée dans la formation des professionnels.

Quelques conseils pour mieux accueillir les personnes en situation de handicap

◗ Accueil d'un usager malentendant ou sourd

- ➲ Parlez lentement en articulant, bien souvent il suffit de ne pas parler trop vite.
- ➲ Faites des phrases courtes et utilisez des mots simples.
- ➲ La lecture labiale des chiffres ou des noms propres est difficile. Privilégiez alors la communication écrite.
- ➲ Reformulez votre phrase plutôt que de répéter sans cesse un mot qui n'est pas compris.
- ➲ En cas de questions multiples, précisez sur quel point vous répondez.
- ➲ Si vous donnez des directions, faites-le de façon claire et précise et reformulez si besoin.
- ➲ Assurez-vous que la personne a bien compris.
- ➲ Pour un maximum de compréhension réciproque avec les personnes sourdes profondes et ne maîtrisant pas la lecture labiale, les échanges par écrit sont des plus efficaces.
- ➲ Parlez face à la personne de manière visible, en évitant d'être à contre jour, et sans hausser le ton.

Accueil d'un usager mal ou non voyant

- En présence d'une personne déficiente visuelle présentez-vous et expliquez que vous êtes là pour l'aider.
- Ne prenez jamais le bras d'une personne déficiente visuelle par surprise.
- Si une personne déficiente visuelle vous demande de la guider, donnez-lui votre bras, mettez-vous toujours en avant, de manière à ce qu'elle sente tous vos mouvements.
- Dans vos explications soyez toujours précis, dans le choix du vocabulaire et des indications.
- Décrivez toujours ce que vous allez faire.
- Utilisez les repères « droite, gauche, devant » et évitez les indications telles « ici, là, là-bas ».
- Il n'est pas interdit d'utiliser les termes « voir » ou « regarder ».
- Adressez-vous toujours à la personne mal voyante et non pas à son accompagnateur, si elle est accompagnée.

Accueil d'un usager handicapé mental ou cognitif

- Restez naturel, regardez naturellement la personne et utilisez un ton chaleureux, non empreint de pitié.
- Adressez-vous à la personne directement (pas à son accompagnateur).
- Utilisez le vouvoiement.
- Montrez-vous calme et rassurant, patient, disponible, prenez le temps qu'il faut pour renseigner, orienter, et conseiller la personne.
- Écoutez attentivement la personne, laissez-lui le temps de s'exprimer.
- Utilisez un langage simple et clair, évitez les termes techniques, pointus.
- Ne parlez pas trop lentement, ni trop fort, n'infantilisez pas la personne.
- Proposez votre aide mais ne l'imposez pas : ne faites pas à sa place.
- Si les indications sont complexes, organisez l'accompagnement, et expliquez qu'une autre personne va prendre le relais.

Accueil d'un usager handicapé psychique

- Soyez rassurant avec votre interlocuteur.
- Faites preuve de patience et montrez-vous disponible et à l'écoute de la personne.
- Dans vos propos soyez précis, au besoin, répétez calmement.
- Évitez de contredire la personne ou de lui faire des reproches.
- Les échanges doivent se faire de façon pacifique, dans le calme, sans fixer la personne.
- N'oubliez pas que votre interlocuteur peut être stressé et angoissé sans s'en rendre compte.
- Face à des réactions violentes, toujours involontaires, essayez de mettre de la distance avec les autres personnes présentes, mais veillez à ne pas enfermer la personne en crise.

◗ Accueil d'un usager handicapé « moteur »

- ➲ Pour parler à une personne en fauteuil derrière un guichet, placez-vous à sa hauteur.
- ➲ Avant d'apporter votre aide interrogez la personne. Proposez votre aide mais ne l'imposez pas.
- ➲ Si vous avez à orienter une personne handicapée en situation de handicap physique vers une direction, choisissez un cheminement accessible.
- ➲ Lorsque vous montrez un chemin ou une direction, renseignez la personne sur l'état de l'environnement, notamment au sol.
- ➲ Si vous devez aider une personne en fauteuil roulant, évitez les mouvements brusques et annoncez les manœuvres.
- ➲ Soyez prudent, certaines personnes qui ont des difficultés à marcher peuvent facilement être déstabilisées dans leur mouvement, avec moindre imprévu.
- ➲ Si la personne est accompagnée d'un chien d'assistance, son compagnon est autorisé à accéder aux lieux ouverts au public.

[Exemples de bonnes pratiques]

Cnav – Assurance retraite

Les objectifs

La mise à disposition de services en ligne pour les assurés (handicapés ou non) permet d'accroître l'accessibilité à nos services en levant certaines barrières bloquantes (déplacement…).

Les résultats obtenus

Il y a un intérêt convergent pour l'organisme et l'assuré : l'e-administration vient en réponse au plébiscite des assurés qui souhaitent de plus en plus réaliser leurs démarches sur Internet. De plus, cela permet à l'organisme de bénéficier de la coproduction de ses derniers dans les démarches.

Les modalités de mise en œuvre

Il s'agit d'offrir des parcours fluides et complets en ligne selon l'intention de l'assuré afin d'éviter le changement de canal (une intention = un contenu d'information adapté, de l'actualité, des formulaires associés, des services en ligne…).

Les facteurs de réussite

Connaître l'ensemble des étapes à réaliser dans le cadre d'une demande (ce que l'on nomme le « parcours clients » ou « parcours assurés ») ; proposer une ergonomie simple et intuitive ; mettre à disposition des outils d'aide à la navigation (FAQ, moteur de recherche, didacticiels…).

Handicaps concernés

Mobilité réduite, Auditif.

Canal de contact

Internet.

Gains pour les usagers

Plus besoin de se déplacer ou d'appeler, et réalisation des démarches 24/24 h et 7/7 j.

Complexité de mise en œuvre

Investissements à prévoir côté système d'information mais ROI positif.

Cnaf

Traduction en langue des signes française par visio

Les objectifs

Recevoir dans de bonnes conditions les publics sourds et malentendants qui maîtrisent la LSF en leur proposant une traduction par visio des échanges.
Certaines Caf ont parmi leurs équipes des agents qui signent mais ils sont peu nombreux. Ce dispositif mutualisé visait à proposer une offre homogène sur tout le territoire.

Handicaps concernés

Handicaps auditifs.

Les résultats obtenus

Pour les usagers, les agents et l'organisme public

Les propos de l'agent sont traduits simultanément via la visio. Par exemple, la Caf de Haute-Garonne propose 3 demi-journées dédiées à cette réception. Ce service a bénéficié à 477 allocataires/ visiteurs en 2012. Les allocataires peuvent avoir connaissance de ce service mis à disposition en consultant la page locale de Haute-Garonne sur le site www.caf.fr.
Le visio-guichet apporte une plus-value qui dépasse le simple aspect technique puisqu'il permet également une meilleure connaissance réciproque des administrations et des publics sourds et malentendants.

Canal de contact

Accueil physique en Caf ou chez les partenaires.

Les modalités de mise en œuvre

Suite à une expérimentation locale réussie, la branche Famille a généralisé au niveau national un service mutualisé d'accueil en langue des signes française par visio (prestataire websourd) auquel les Caf peuvent souscrire.

Gains pour les usagers

Cela permet une plus grande autonomie des personnes qui ne sont plus obligées de venir accompagnées d'un interprète.

Les facteurs de réussite

- Associer les usagers au projet afin de s'assurer de la bonne adaptation aux besoins.
- Sensibiliser les agents.

Complexité de mise en œuvre

Les créneaux de traduction doivent être réservés en amont ce qui ne permet pas un accueil spontané sans RDV.

Guides des prestations familiales pour les malvoyants

Les objectifs

Favoriser l'accès aux droits en permettant aux personnes malvoyantes de consulter la guide annuel qui présente l'ensemble des prestations Caf et leurs conditions d'attribution.
Rendre également ce contenu accessible à des personnes maîtrisant peu l'écrit.

Handicaps concernés

Handicaps visuels.
Personnes maîtrisant peu l'écrit (CD).

Les résultats obtenus

Pour les usagers, les agents et l'organisme public
Cette bonne pratique limite le sentiment d'exclusion puisque les usagers mal-voyants ou peu à l'aise avec l'écrit (CD) peuvent eux aussi accéder à cette publication essentielle de la Caf.
Chaque année, des versions en Braille et en gros caractères du guide des prestations familiales sont éditées. Ce guide est mis à la disposition des allocataires dans les points d'accueil.
Par exemple, la Caf de l'Ain diffuse chaque année 104 guides en Braille, 104 guides en gros caractères et 57 CD audio.

Canal de contact

Accueil physique en Caf ou chez les partenaires.

Les modalités de mise en œuvre

- Traduction du guide des prestations en Braille.
- Mise en page d'une version du guide en gros caractères.
- Enregistrement d'une version audio du guide.
- Diffusion du guide dans les points d'accueil Caf.

Gains pour les usagers

Accès aux droits.

Complexité de mise en œuvre

Mise à jour annuelle indispensable.

Formation du personnel

Les objectifs

Sensibiliser les salariés aux différentes formes de handicap et à leur prise en charge pour améliorer l'accessibilité des services Caf pour ces publics.

Handicaps concernés

Tous handicaps.

Canal de contact

Accueil physique en Caf.

Les résultats obtenus

Pour les usagers, les agents et l'organisme public
Diminution des situations d'incompréhen-sion et meilleure adaptation des réponses.

Les modalités de mise en œuvre

La formation initiale des gestionnaires conseil des Caf comporte deux modules de formation complémentaires dédiés pour l'un à la connaissance des handicaps, pour l'autre à l'apprentissage des prestations et services dédiés. Des temps de tutorat, en situation d'accueil physique et téléphonique visent à sensibiliser aux aspects les plus opérationnels de la prise en compte du handicap.

Par ailleurs, de nombreuses Caf proposent à leurs agents des temps de sensibilisation et de perfectionnement en lien avec le monde associatif. Par exemple, la Caf du Morbihan a fait appel à une association pour sensibiliser au handicap ses travailleurs sociaux en charge d'accompagner les familles ayant un enfant handicapé.

Gains pour les usagers

Service attentionné sans être pour autant stigmatisant

Les facteurs de réussite

Sensibiliser l'ensemble des agents en contact avec le public.

Accessibilité du site www.caf.fr et de l'appli mobile

Les objectifs

Rendre les informations et services de caf.fr accessibles à tous et notamment aux malvoyants. Cela évite aux usagers de se déplacer s'ils sont équipés d'outils numériques à domicile. La branche Famille vise l'obtention du label AA (échelon 2 sur 3) en termes d'accessibilité.

Handicaps concernés

Handicaps visuels.

Les résultats obtenus

Pour les usagers, les agents et l'organisme public

Dès à présent, le site permet :

- d'agrandir les caractères ;
- d'utiliser des couleurs adaptées ;
- de vocaliser les contenus à partir des outils dédiés que propose le commerce.

L'appli « mon compte » est conçue en cohérence avec le site caf.fr et se situe au même niveau d'accessibilité mais utilise aussi les fonctionnalités offertes par les smartphones en termes de vocalisation des contenus.

Ces évolutions permettent d'ouvrir les services de www.caf.fr à un plus large public.

Le site www.caf.fr contribue à limiter les flux et l'attente dans les accueils.

Canal de contact

Web.

Gains pour les usagers

Possibilité d'accéder aux informations et services de www.caf.fr depuis leur domicile ou dans les points d'accueil Caf.

Les facteurs de réussite

Associer les usagers au projet afin de s'assurer de la bonne adaptation aux besoins.

Complexité de mise en œuvre

Contraintes techniques.

Le serveur vocal interactif (SVI)

Les objectifs

Proposer une offre de services Caf par téléphone. Les services par téléphone peuvent s'adresser
à des personnes ayant des difficultés à se déplacer du fait de l'éloignement ou du handicap mais également à des personnes qui ne seraient pas à l'aise avec Internet et avec l'écrit.

Handicaps concernés

Handicaps visuels, moteurs.
Personnes maîtrisant peu l'écrit.

Les résultats obtenus

Pour les usagers, les agents et l'organisme public

Un serveur vocal interactif permet aux usagers et allocataires d'accéder à un certain nombre de services et d'échanger avec un agent Caf sans se déplacer.

L'usager peut également demander des informations complémentaires sur un courrier de la Caf, prendre un RDV (physique ou téléphonique) avec sa Caf.
Comme le site www.caf.fr cela contribue à limiter les flux et l'attente dans les accueils.

Canal de contact

Téléphone.

Gains pour les usagers

Possibilité d'accéder aux informations et services Caf et d'échanger avec un agent sans se déplacer.

Les facteurs de réussite

Associer les usagers au projet afin de s'assurer de la bonne adaptation aux besoins.

Complexité de mise en œuvre

Contraintes techniques.

Les bornes interactives

Les objectifs

Proposer des bornes accessibles au plus grand nombre.

Handicaps concernés

Handicaps visuels, auditifs, moteurs.
Personnes isolées en milieu rural.
Personnes maîtrisant peu l'écrit (fonction visio).

Les résultats obtenus

Pour les usagers, les agents et l'organisme public

Il existe plusieurs types de borne Caf (en Interne, en externe, au travers des murs, dans des points partenariaux, avec ou sans visio) qui proposent le plus couramment des services de consultation, d'édition, de numérisation.

Toutes les nouvelles bornes Caf sont conformes aux normes d'accessibilité en termes de mobilier.

Les caractéristiques sont :

- la hauteur du clavier : possibilité d'utiliser le clavier en position assise sur un fauteuil ;
- la hauteur de l'écran : possibilité de toucher le bas et le haut de l'écran en position assise sur un fauteuil, mais aussi de lire l'ensemble de l'écran ;
- la sortie des impressions est accessible en position assise sur un fauteuil.

Par ailleurs, les claviers sont dotés de points Braille.

Les bornes sont équipées de haut-parleurs ou de combinés, mais ne sont pas dotées de prise pour des écouteurs ou un casque. Les bornes visio permettent de réaliser des RDV à distance pour des personnes ayant des difficultés à se déplacer, maîtrisant peu l'écrit ou de faire de la traduction LSF par visio pour les sourds.

Le contenu éditorial provenant pour l'essentiel de caf.fr hérite du même niveau d'accessibilité.

Canal de contact

Accueil physique en Caf ou chez les partenaires.

Les modalités de mise en œuvre

L'accessibilité des bornes a été validée par l'APF (association des paralysés de France).

Gains pour les usagers

Le clavier Braille ou la fonction visio font des bornes un matériel plus accessible que des simples PC.

Les facteurs de réussite

Associer les usagers au projet afin de s'assurer de la bonne adaptation aux besoins.

Complexité de mise en œuvre

Contraintes techniques : mise à jour des bornes plus lourde et complexe que sur PC.

Département du Nord

Le réseau des points d'accès au droit du Conseil départemental de l'accès au droit du Nord

Les objectifs

Le Conseil départemental de l'Accès au droit (CDAD) du Nord a ouvert 24 points d'accès au droit (PAD) offrant des consultations juridiques gratuites, avec un objectif d'accessibilité, mais aussi de proximité, ce qui a conduit à installer deux PAD dans les établissements publics de santé mentale. Ce réseau est complété par les maisons de justice et du droit (six dans le Nord) créées par le ministère de la Justice.

Le recours à une consultation classique ne permet pas toujours d'apporter une réponse pleinement satisfaisante pour les personnes en situation de handicap, en particulier les personnes sourdes ou malentendantes. Ces dernières rencontrent souvent des difficultés de compréhension écrite (illettrisme notamment).

Pour permettre l'effectivité de l'accès au droit et à la justice des personnes en situation de handicap, l'accompagnement par un interprète en langue des signes française s'avère être un atout pour ces lieux d'information gratuite que sont les PAD.

Les résultats obtenus

Pour les usagers, les points d'accès au droit permettent d'apporter une réponse de premier niveau sur toute question juridique avec, au besoin, une orientation ou un accompagnement.

L'ensemble des PAD du Nord a reçu environ 27 000 personnes en 2013. De nouvelles ouvertures sont prévues dans des secteurs non couverts.

Les modalités de mise en œuvre

Les PAD sont mis en place essentiellement dans des structures municipales. Il en existe dans certains établissements publics de santé mentale (EPSM) mais aussi dans tous les établissements pénitentiaires. Ces PAD rassemblent des avocats, des notaires, des huissiers, des conciliateurs, des associations…

Une convention a été signée entre le CDAD et une association regroupant des interprètes en langue des signes, qui interviennent sur tout le département. Ces interventions sont financées par le CDAD.

Les facteurs de réussite

- L'implication des chefs de juridiction et de l'ensemble des professionnels juridiques (avocats, huissiers, notaires).
- La mobilisation des partenaires (collectivités locales, établissements sanitaires et médico-sociaux).

Handicap concerné

Personnes en situation de handicap auditif et de handicap mental.

Canal de contact

Accueil sur place de l'usager.

Gains pour les usagers

Accès au droit et à la justice, information juridique et conseils dans les démarches.

Complexité de mise en œuvre

Mobilisation des partenaires.

Le transport des élèves en situation de handicap dans le département du Nord

Les objectifs

Le Code de l'éducation prévoit la prise en charge par les départements des frais de transport scolaire des élèves et étudiants, scolarisés en milieu ordinaire, qui ne peuvent utiliser les transports en commun en raison de la gravité de leur handicap.
Le département du Nord va au-delà puisqu'il organise le transport des élèves concernés afin d'éviter l'avance de frais souvent élevés pour les familles.
Il a cependant été constaté que les conducteurs étaient généralement insuffisamment qualifiés et sensibilisés au champ du handicap. Le département du Nord a donc souhaité améliorer la qualité de ce service en prévoyant lors du renouvellement des marchés, une évolution des exigences en matière de formation des conducteurs.

Les résultats attendus

Pour les usagers, un service de transport de meilleure qualité et plus sécuritaire (exemple : sensibilisation aux différents types de handicap dont les handicaps cognitifs, formation à la manipulation du matériel…).

Les modalités de mise en œuvre

- Renforcement de la dimension formation au handicap des conducteurs dans les nouveaux appels d'offres.
- Création d'une plate-forme téléphonique dédiée aux établissements et aux familles.

Les facteurs de réussite

- Réelle implication des conducteurs.
- Qualité des formations dispensées.
- Évaluation du taux de satisfaction des usagers.

Handicap concerné

Élèves en situation de handicap cognitif, mental, psychique et physique.

Canal de contact

Accueil physique dans les différents moyens de transports organisés.
Accueil téléphonique via la plate-forme téléphonique.

Gains pour les usagers

Amélioration de la qualité du service rendu.
Sécurisation des déplacements.

Complexité de mise en œuvre

Difficultés à évaluer l'impact réel des formations.

Ville de Conflans-Sainte-Honorine

Handicap concerné

Les personnes handicapées mentales.

Canal de contact

Commission communale pour l'accessibilité.

Gains pour les usagers

Voir résultats obtenus.

Complexité de mise en œuvre

Simple à mettre en œuvre (actions inscrites au plan de formation).

Les objectifs

Rendre la ville accessible à tous : une réelle prise en compte de tous les types de handicap.

Les résultats obtenus

- **Pour les usagers :** un accueil de qualité, une meilleure autonomie.
- **Pour les agents :** une meilleure connaissance du handicap mental, un changement de regard, des clés pour mieux accueillir et accompagner les personnes handicapées mentales dans leurs démarches administratives.
- **Pour l'organisme public :** une reconaissance du travail accompli (coup de cœur du jury du prix des collectivités territoriales en 2012).

Les modalités de mise en œuvre

- Sensibilisation des élus (1/2 journée).
- Formation des agents (1 journée).
- Formation des commerçants (1/2 journée).
- Programmation d'une formation des agents de transports publics (Veolia).

Chacune des actions de sensibilisation et de formation se sont déroulées dans l'un des établissements de l'association AVENIR-APEI. Cela a permis de favoriser la rencontre entre les élus, les agents ou les commerçants et les résidents.

Les facteurs de réussite

- Présence de représentants des personnes handicapées mentales dans la CCA.
- Une volonté politique forte.
- Action facile à mettre en place et pouvant s'inscrire dans le plan de formation.
- Action engagée sur la base du volontariat.
- La rencontre avec les personnes handicapées mentales, les parents et les professionnels.

Contact utile

Françoise Le Borgne (AVENIR-APEI).

◗ Carnets de visite en « facile à lire et à comprendre » pour les sites mégalithiques de Bretagne gérés par le Centre des monuments nationaux (CMN) : Carnac, Locmariaquer et Barnenez

Handicap concerné

Personnes handicapées mentales.

Gains pour les usagers

Pouvoir suivre des visites adaptées de sites touristiques et culturels, en individuels ou en groupes préconstitués.

Complexité de mise en œuvre

Réussir à rendre accessibles des notions complexes pour ce public telles que le Néolithique, le Mégalithique, etc.

Les objectifs

Proposer des outils d'aide à la visite dédiés aux visiteurs déficients intellectuels des sites.

Pourquoi ?

Mesures compensatoires indispensables pour la qualité de prestation attendue.

Les résultats obtenus

- **Pour les usagers :** permettre aux visiteurs désirant suivre une visite de groupe encadrée ou une visite libre, en individuel, de profiter des informations indispensables à la compréhension des sites et de leur histoire (carnets de visite petit format).
- **Pour les agents** : permettre aux médiateurs accueillant des groupes préconstitués de visiteurs DI de s'appuyer sur des contenus adaptés (carnets de visite grand format).
- **Pour l'organisme public** : mise en valeur de la démarche par l'attribution du label Tourisme & Handicap (handicap mental) consécutive à ces réalisations.

Les modalités de mise en œuvre

Les contenus des cahiers ont été travaillés en collaboration rapprochée (visites sur sites, rencontres avec les médiateurs, séances tests, etc.) avec l'association Nous Aussi d'Auray et Vannes, en lien avec l'Adapei du Morbihan.

Les facteurs de réussite ?

- Projet porté par la référente accessibilité des sites, formée à l'accueil des visiteurs déficients intellectuels.
- Soutien des sièges nationaux (CMN/ Unapei).
- Collaboration inscrite dans la durée (conception, réalisation, validation) avec les futurs utilisateurs des carnets.
- Diffusion d'informations sur les carnets relayée par le réseau associatif de proximité et la presse locale.

Contact utile

Virginie Lepage, chargée d'actions culturelles, référent publics spécifiques handicapés des Sites des mégalithes de Barnenez, Carnac et Locmariaquer.
Maison Ernest Renan à Tréguier (CMN)
BP 152 – 56343 Carnac cedex
Tél. : 02 97 52 77 32
virginie.lepage@monuments-nationaux.fr

En savoir plus

http://handicap.monuments-nationaux.fr/fr/Menu_generique/actualites/deux-nouveaux-carnets-de-visite-pour-les-visiteurs-handicapes-mentaux-des-sites-de-bretagne/

Musée du quai Branly

Fiches de salles « Facile à lire et à comprendre » dans les grandes expositions

Handicap concerné
Les personnes handicapées mentales.

Gains pour les usagers
Meilleure compréhension des contenus d'exposition.

Complexité de mise en œuvre
Simple, dispositif mis en œuvre à chaque exposition temporaire de la Galerie Jardin.

Les objectifs
Rendre les contenus des expositions (textes d'introduction et de sections) accessibles à tous.

Les résultats obtenus : pour les usagers, les agents et l'organisme public
Meilleure accompagnement du public en situation de handicap mental.

Intégration des enjeux de l'accessibilité dans la création des expositions.

Les modalités de mise en œuvre
Prise en compte du dispositif par les scénographes afin d'intégrer les bacs à fiches dans les mobiliers d'exposition.
Sollicitation de l'équipe de médiation pour la rédaction des fiches.

Les facteurs de réussite ?
Implication des équipes.
Respect des délais (rédaction/impression).

Contact utile
Fadi Boustani
fadi.boustani@quaibranly.fr

Partenariat de long terme avec les CLIS (classes d'intégration scolaire)

Handicap concerné
Élèves en situation de handicap mental.

Gains pour les usagers
Cycle long de découverte du musée.

Complexité de mise en œuvre
Nécessite un travail important de mise en place.

Les objectifs
Accompagner des enfants en situation de handicap mental dans la découverte d'un musée.

Les modalités de mise en œuvre
Travail en partenariat avec l'association PEP75.
Définition d'un programme long par les équipes de médiation.
Mise en place d'outils pour préparer la visite.
Mise en place d'outils pour l'après visite.

Les facteurs de réussite ?
Implication des équipes de conférenciers.
Facilitation des accès au musée.

Contact utile

Fadi Boustani
fadi.boustani@quaibranly.fr

◗ « Handicap visuel, auditif, moteur… action ! », ville de Schiltigheim

Matinée d'animation sur le handicap organisée par le conseil municipal des enfants de Schiltigheim, mercredi 27 novembre 2013

Handicap concerné

Handicap auditif, visuel et moteur.

Canal de contact/Partenariat

Bureau du handicap de la ville de Schiltigheim.
Association des paralysés de France, antenne Alsace.
IME les Iris de Strasbourg.
Association Adèle de Glaubitz, centre Jacoutôt de Strasbourg.

Gains pour les usagers

- Sensibilisation.
- Prise de conscience de la situation des porteurs de handicap.
- Empathie.

Complexité de mise en œuvre

Difficulté à trouver des temps de rencontre entre les enfants du Conseil des Enfants et les enfants handicapés associés au projet (de 9 à 11 ans). Difficulté vite dépassée par la motivation des différents acteurs du projet.

Les objectifs

Les objectifs que se sont fixés les conseillers enfants sont :

- sensibiliser les participants à cette manifestation et s'amuser ;
- avoir un regard plus positif et meilleur sur la vie des personnes handicapées.

Les résultats obtenus : pour les usagers, les agents et l'organisme public

- Partenariat interservices (enfance-jeunesse et bureau du handicap) : mutualisation des réflexions, des savoir-faire et des contacts.
- Émergence au sein de la collectivité d'une volonté d'agir en direction d'un public d'enfants ouvert à la problématique du handicap et notamment celle d'agir pour créer une approche positive des personnes en situation de handicap.
- Prise de conscience des publics mobilisés.

Les modalités de mise en œuvre

- Partenariat avec le Bureau du handicap pour trouver des contacts.
- Association d'enfants handicapés de deux structures différentes pour participer à la conception de la matinée d'animation.
- Organisation de réunions communes entre les différents acteurs pour définir ensemble la programmation de la matinée et inventer le contenu et les outils des différents ateliers.

Les facteurs de réussite ?

- Bienveillance réciproque.
- Motivation et mobilisation de tous les acteurs, chacun dans son domaine.
- Volonté partagée de faire évoluer les consciences et les mentalités.
- Sens de l'action.
- Mutualisation des moyens (mise à disposition de salles d'animations adaptées, matériel spécifique comme de lunettes de simulation de cécité, prêt de fauteuils roulant, etc.).

Contact utile

- Conseil municipal des enfants ville de Schiltigheim
Tél. : 03 88 83 84 80
- Joëlle Gerber, coordinatrice du conseil des Enfants
joelle.gerber@ville-schiltigheim.fr
- Zoubida Tribak
Responsable du Bureau du handicap de Schiltigheim
Tél. : 03 88 83 84 75
zoubia.tribak@ville-schiltigheim.fr

Bonnes pratiques

Handicap concerné

Handicap sensoriel, moteur et mental.

Canal de contact

Bureau du handicap de la Ville de Schiltigheim + la CIAPH (Commission intercommunale d'accessibilité aux personnes handicapées).
Communauté urbaine de Strasbourg (CUS) où nous participons activement aux travaux portant sur les questions de :

- l'accessibilité de la chaîne de déplacement ;
- le cadre bâti (la mise aux normes accessibilité des ERP) ;
- la voirie et espaces publics ;
- le logement (recensement de l'offre de logements accessibles aux personnes handicapées sur la CUS).

Complexité de mise en œuvre

- Mise en œuvre de la charte Ville et Handicap.
- Information et implication de tous les services concernés pour chaque action.

Les objectifs

- Rendre la ville accessible à tous.
- Implication des personnes, connaissance et reconnaissance par le grand public des actions menées.
- Accessibilité à tout pour tous

Les résultats obtenus

- Un accueil de qualité : depuis fin 2008, plus de 900 usagers ont été accueillis par le Bureau du handicap pour diverses demandes (aides administratives, insertion et emploi, logement, aide sociale, divers).

- De nombreux projets ont été réalisés ou sont en cours de réalisation (ex : Semaine dédiée au handicap ; Forum Emploi/Handicap ; plusieurs projets menés en partenariat avec le conseil municipal des Enfants et les établissements spécialisés).

Gains pour les agents

- Sensibilisation de plus de 150 agents municipaux à l'accueil et au travail avec des personnes en situation de handicap.
- Meilleure connaissance des handicaps.
- Forte implication dans les projets pour changer la perception du handicap.
- « Mieux se connaître pour vivre ensemble ».

Gains pour l'organisme public

- Signature de la charte Ville et Handicap.
- Un engagement de la Ville tant qualitatif que quantitatif puisqu'elle affiche une forte volonté de réussir l'intégration au sein du milieu professionnel des agents recrutés (7,2 % d'agents reconnus travailleurs handicapés au sein de la mairie de Schiltigheim contre 3,5 % en moyenne nationale).

Les modalités de mise en œuvre

- Création de la Commission extra-municipale/Handicap dès 2009 qui a impliqué les services municipaux, les partenaires institutionnels et associatifs pour l'élaboration de la charte Ville et Handicap et sa mise en œuvre pour la période de 2010 à 2015.
- Les actions de sensibilisation des agents municipaux ont été faites en partenariat avec le centre de gestion 67 suivant un cahier des charges, dans les locaux de l'Hôtel de Ville.

Les facteurs de réussite ?

- Une volonté politique forte dès 2008.
- Le Bureau du handicap avec une personne à temps plein, c'est la « seule municipalité de la CUS à proposer un service spécifique pour le handicap ».
- Véritable interface avec la maison départementale des personnes handicapées (MDPH).
- Des bilans réguliers des actions réalisées.
- Une forte implication des partenaires institutionnels et associatifs.

Contact utile

Zoubida Tribak
Responsable du Bureau du handicap de Schiltigheim
Tél : 03 88 83 84 75
zoubida.tribak@ville-schiltigheim.fr

[Les textes de références]

1. Art. 2 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005

Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant.

2. Près de 35 % de la population se trouvent en situation de handicap

Les origines les plus répandues des situations de handicap sont liées :

- à 24 % aux maladies ;
- à 13 % aux problèmes sociaux ou familiaux ;
- à 11 % au vieillissement.

Source : Insee, **Enquête handicap-santé**, G. Bouvier, n° F1109, octobre 20011
www.insee.fr/fr/themes/document.asp?reg_id=0&ref_id=F1109

3. Enquêtes réalisées par l'Insee

- **Les enquêtes Handicaps-incapacités-dépendance de 1998 e 1999**, C. Goillot et P. Mormiche, octobre 2003
  www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref_id=irsoc022
- **Enquête vie quotidienne et santé**, L. Midy, août 2009
  www.insee.fr/fr/themes/document.asp?ref_id=ip1254#inter1
- **Enquête handicap-santé**, G. Bouvier, n° F1109, octobre 20011
  www.insee.fr/fr/themes/document.asp?reg_id=0&ref_id=F1109

4. Article 12 de l'Ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014

L'acquisition de connaissances dans les domaines de l'accueil et de l'accompagnement des personnes handicapées est obligatoire dans la formation des professionnels appelés à être en contact avec les usagers et les clients dans les établissements recevant du public. Les formations qui préparent aux métiers dont les fonctions relèvent de l'accueil et de l'accompagnement des usagers ou clients dans les établissements recevant du public comportent un enseignement permettant l'acquisition de connaissances sur les différentes situations de handicap.

5. Arrêté du 1er aout 2006 relatif aux règles d'accessibilité dans les établissements recevant du public

Visibilité

Les informations doivent être regroupées et les supports d'information doivent répondre aux exigences suivantes :

- être contrastés par rapport à leur environnement immédiat ;
- permettre une vision et une lecture en position debout comme en position assise ;
- être choisis, positionnés et orientés de façon à éviter tout effet d'éblouissement, de reflet ou de contre-jour dû à l'éclairage naturel ou artificiel ;
- s'ils sont situés à une hauteur inférieure à 2,20 m, permettre à une personne mal voyante de s'approcher à moins de 1 m.

Lisibilité

Les informations données sur ces supports doivent répondre aux exigences suivantes :

- être fortement contrastées par rapport au fond du support ;
- la hauteur des caractères d'écriture doit être proportionnée aux circonstances : elle dépend notamment de l'importance de l'information délivrée, des dimensions du local et de la distance de lecture de référence fixée par le maître d'ouvrage en fonction de ces éléments.

Lorsque les informations ne peuvent être fournies aux usagers sur un autre support, la hauteur des caractères d'écriture ne peut en aucun cas être inférieure à 15 mm pour les éléments de signalisation et d'information relatifs à l'orientation ; 4,5 mm sinon.

Compréhension

La signalisation doit recourir autant que possible à des icônes ou à des pictogrammes. Lorsqu'ils existent, le recours aux pictogrammes normalisés s'impose.

6. Article 47 de la loi du 11 février 2005

Les services de communication publique en ligne des services de l'État, des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent doivent être accessibles aux personnes handicapées.

L'accessibilité des services de communication publique en ligne concerne l'accès à tout type d'information sous forme numérique quels que soient le moyen d'accès, les contenus et le mode de consultation. Les recommandations internationales pour l'accessibilité de l'Internet doivent être appliquées pour les services de communication publique en ligne.

Le décret n° 2009-546 du 14 mai 2009 fixe les règles relatives à l'accessibilité et précise la nature des adaptations à mettre en œuvre ainsi que les délais de mise en conformité des sites existants et les sanctions imposées en cas de non-respect de cette mise en accessibilité. Le décret énonce en outre les modalités de formation des personnels intervenant sur les services de communication publique en ligne.

7. **Arrêté du 21 octobre 2009 relatif au référentiel général d'accessibilité pour les administrations**

www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000021208630

Référentiel général d'accessibilité pour les administrations : RGAA. Guide d'accompagnement : http://references.modernisation.gouv.fr/sites/default/files/RGAA-v2.2_GuideAccompagnement.pdf

L'information pour tous : règles européennes pour une information facile à lire et à comprendre. Unapei, document téléchargeable : www.unapei.org/IMG/pdf/Guide_ReglesFacileAlire.pdf

Ordonnance n° 2014-1090 du 26 septembre 2014 relative à la mise en accessibilité des établissements recevant du public, des transports publics, des bâtiments d'habitation et de la voirie pour les personnes handicapées : http://legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000029503268&categorieLien=id

8. **Article 78 de la loi du 11 février 2005 relatif à l'accessibilité des services publics**

« Dans leurs relations avec les services publics, qu'ils soient gérés par l'État, les collectivités territoriales ou un organisme les représentant, ainsi que par des personnes privées chargées d'une mission de service public, les personnes déficientes auditives bénéficient, à leur demande, d'une traduction écrite simultanée ou visuelle de toute information orale ou sonore les concernant selon des modalités et un délai fixés par voie réglementaire.
Le dispositif de communication adapté peut notamment prévoir la transcription écrite ou l'intervention d'un interprète en langue des signes française ou d'un codeur en langage parlé complété.
Un décret prévoit également des modalités d'accès des personnes déficientes auditives aux services téléphoniques d'urgence. »

9. **Article 76 de la loi du 11 février 2005 relatif à l'accès à la justice**

« Devant les juridictions administratives, civiles et pénales, toute personne sourde bénéficie du dispositif de communication adapté de son choix. Ces frais sont pris en charge par l'État. »
Il y a deux autres paragraphes, l'un pour les déficients visuels, l'autre pour les handicapés de la parole.

10. **Convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées**, notamment les articles :
    - 1er : Principe ;
    - 5 : Égalité et non-discrimination ;
    - 9 : Accessibilité ;
    - 21 : Liberté d'expression et d'opinion et accès à l'information.

Par personnes handicapées on entend des personnes qui présentent des déficiences physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles dont l'interaction avec diverses barrières peut faire obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres.

Les personnes handicapées doivent pleinement pouvoir accéder aux équipements physiques, sociaux, économiques et culturels, à la santé et à l'éducation ainsi qu'à l'information et à la communication pour jouir pleinement de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés. Afin de permettre aux personnes handicapées de vivre de façon indépendante et de participer pleinement à tous les aspects de la vie, les États Parties prennent des mesures appropriées pour leur assurer, sur la base de l'égalité avec les autres, l'accès à l'environnement physique, aux transports, à l'information et à la communication, y compris aux systèmes et technologies de l'information et de la communication, et aux autres équipements et services ouverts ou fournis au public, tant dans les zones urbaines que rurales.

L'accès aux services publics est un droit reconnu à tous les citoyens. L'accessibilité des établissements recevant du public fait l'objet d'une réglementation issue de la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées (voir partie « texte de références », **7.**). Elle a pour objectif de créer la situation qui permet aux personnes en situation de handicap, avec la plus grande autonomie possible, de circuler, d'accéder aux locaux et équipements, d'utiliser les équipements, de se repérer, de communiquer et de bénéficier des prestations en vue desquelles l'établissement a été conçu.

[Contacts]

Associations ayant contribué à ce dossier

Unapei – Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis
www.unapei.org

CFPSAA – Confédération française pour la promotion sociale des aveugles et des amblyopes
www.cfpsaa.fr

UNISDA – Union nationale pour l'insertion sociale des déficients auditifs
www.unisda.org

Bucodes Surdifrance – Union d'associations de malentendants et devenus sourds
www.surdifrance.org

UNAFAM – Union nationale des amis et familles de malades psychiques
www.unafam.org

APF – Association des paralysés de France
http://accessibilite-universelle.apf.asso.fr

APAJH – Fédération des associations pour adultes et jeunes handicapés
www.apajh.org/

Rédaction du guide : novembre 2014

Contact : Secrétariat général du Comité interministériel du handicap
14 avenue Duquesne 75350 Paris 07 SP
Tél. : 01 40 56 68 48

Guide téléchargeable dans la rubrique « Accessibilité » du site :
www.social-sante.gouv.fr/espaces,770/handicap-exclusion,775/

Secrétariat général du Comité interministériel du handicap
14 avenue Duquesne 75350 Paris 07 SP
Tél. : 01 40 56 68 48
www.social-sante.gouv.fr/espaces,770/handicap-exclusion,775/ – rubrique « Accessibilité »

Conception Dicom • Édition Dicom 14 111 • Diffusion S-14-32 • Décembre 2014